

STUDI KOMPARASI KEPUASAN PESERTA ASKES SOSIAL YANG
MEMANFAATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PPK TINGKAT I PUSKESMAS
DAN DOKTER KELUARGA (STUDI KASUS DI WILAYAH PUSKESMAS SRONDOL
KOTA SEMARANG)

MARTUTI RIANSIWI -- E2A004047
(2008 - Skripsi)

Asuransi kesehatan sosial adalah asuransi yang bersifat wajib dengan pesertanya adalah pegawai negeri sipil (PNS), pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, pensiunan TNI/POLRI, beserta anggota keluarganya. Selain Puskesmas terdapat dokter keluarga yang juga menjadi PPK tingkat I bagi peserta askes sosial. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah salah satu indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan rawat jalan dapat diukur dengan melakukan survei kepuasan pasien berdasarkan penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kepuasan antara peserta askes sosial yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di PPK tingkat I Puskesmas dengan peserta askes sosial yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di PPK tingkat I dokter keluarga. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan analisis komparasi atau perbandingan dan pendekatan cross sectional. Populasinya adalah peserta yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di PPK tingkat I askes sosial yaitu dari puskesmas dan dokter keluarga. Dengan jumlah sampel di puskesmas yaitu 77 orang dan di dokter keluarga yaitu 51 orang berdasarkan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Analisa data dengan uji t-test untuk data normal dan Mann-Whitney U-test untuk data tidak normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara peserta akes sosial yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di PPK tingkat I puskesmas dan dokter keluarga (p value = 0,000), terdapat perbedaan kepuasan terhadap pelayanan dokter (p value = 0,000), terhadap pelayanan administrasi (p value = 0,001), terhadap sarana fisik (p value = 0,000), terhadap akses pelayanan kesehatan (p value = 0,000)

Kata Kunci: perbedaan, kepuasan, askes sosial